TNS Nipo

Samenvatting van de resultaten van de tweede zorgpeiling

TNS Nipo heeft in januari en februari 2015 voor de tweede keer onderzoek gedaan naar hoe zorgontvangers (mensen die in 2014 onder de WMO of AWBZ vielen) de veranderingen in de zorg ervaren. Hieronder volgen de belangrijkste bevindingen uit deze tweede meting van het onderzoek dat TNS Nipo in opdracht van GroenLinks heeft uitgevoerd.

1 ***Ruim de helft is nog niet goed geïnformeerd over de gevolgen***
Een meerderheid van de zorgontvangers geeft aan *niet goed geïnformeerd* te zijn over de persoonlijke gevolgen van de veranderingen in de zorg. In vergelijking met de eerste meting is dit percentage iets afgenomen (1^{e} meting: 64%, 2^{e} meting: 57%). Van de zorgontvangers die in 2014 onder de WMO vielen, zei in de 1^{e} meting 67% niet goed geïnformeerd te zijn tegenover 58% nu. Bij de ontvangers van AWBZ is er nauwelijks sprake van een afname (1e meting: 60%, 2e meting 57%).

2 ***Bijna de helft geeft aan dat de zorg niet tot nauwelijks is veranderd sinds 1 januari***
Bijna de helft (WMO 44%, AWBZ 49%) geeft aan dat de zorg na 1 januari niet tot nauwelijks is veranderd. Ongeveer één op de vijf (WMO 23%, AWBZ 21%) is van mening dat de zorg wél anders is geworden. Ongeveer een derde deel heeft geen idee of de zorg voor hun persoonlijk is veranderd. Van deze groep *verwacht* 44% (WMO 46%, AWBZ 41%) wel dat de zorg in de toekomst zal gaan veranderen.

3 ***Twee derde geeft aan dezelfde zorgverlener te hebben als vorig jaar***
Momenteel geeft twee derde aan (WMO 61%, AWBZ 70%) dezelfde zorgverlener te hebben gehouden als die men voor 2015 had. Bijna één de op de vijf is van zorgverlener veranderd (WMO 16%, AWBZ 18%) en het overige gedeelte (WMO 22%, AWBZ 12%) weet dat nog niet.

4 ***Meerderheid geeft aan dat men met evenveel zorgverleners heeft te maken***
Ongeveer twee derde (WMO 64%, AWBZ 62%) geeft aan met *evenveel* zorgverleners te maken te hebben als in 2014. Bijna één vijfde deel (WMO 19%, AWBZ 15%) weet dit nog niet. Zij hebben ook nog geen duidelijke verwachting.

5 ***Bij een vijfde deel is de hoeveelheid professionele zorg afgenomen***
Bij ongeveer één vijfde (WMO 20%, AWBZ 23%) is de professionele zorg licht tot sterk afgenomen. Bij de helft (WMO 49%, AWBZ 47%) is de hoeveelheid zorg gelijk gebleven. Ongeveer een kwart heeft hier nog geen zicht op (WMO 27%, AWBZ 23%). Mensen die in 2014 binnen de WMO vielen *verwachten* meer dan de AWBZ-groep dat de zorg zal afnemen (37% versus 25%).

6 ***Voornamelijk mensen uit de WMO-groep ontvangen voldoende zorg om thuis te kunnen blijven wonen***
Uit de eerste meting bleek dat een meerderheid van de zorgontvanger er vertrouwen in heeft ook in 2015 voldoende zorg te ontvangen om thuis te kunnen blijven wonen (WMO 71%, AWBZ 66%). In deze tweede meting is dit percentage toegenomen (WMO 84%, AWBZ 73%). Respectievelijk 2% (WMO) en 8% (AWBZ) ontvangt *onvoldoende* zorg om thuis te kunnen blijven wonen. De kleine groep zorgontvangers die niet thuis kan blijven wonen, ontvangt naar eigen zeggen wel de passende zorg in een instelling (66%).

7 ***Meer mensen uit de AWBZ- dan WMO-groep verwacht ondersteuning vanuit de directe omgeving te kunnen krijgen***

Bijna de helft van de AWBZ- groep (45%) kan- naar eigen zeggen- rekenen op zijn of haar directe omgeving voor de zorg die men nodig heeft. Bij de WMO- groep ligt dit percentage significant lager (34%). Voornamelijk de WMO-groep (53%) geeft aan deze hulp niet te kunnen ontvangen van familie, vrienden of buurtgenoten. De AWBZ-groep kan op relatief meer zorgondersteuning rekenen(44%). De helft van de zorgontvangers *durft wel* om de nodige zorg te vragen aan hun directe omgeving. Dit percentage ligt hoger in vergelijking met de eerste meting waar het percentage rond de 35 procent lag (WMO: 34%, AWBZ: 38%).

8 ***Onrust en machteloosheid zijn ook in de tweede meting de meest gevoelde emoties bij de veranderingen in de zorg***

De top drie van de meest gevoelde emoties is – net als in de eerste meting - 1) Onrust (WMO 47%, AWBZ 49%), 2) Machteloosheid (WMO 43%, AWBZ 46%) en 3) Verontwaardiging (WMO 29%, AWBZ 24%). De meest genoemde positieve emotie onder de WMO-groep is rust (6%) en bij de AWBZ-groep is dat het het gevoel van controle over eigen lot (7%).

9 ***Ook in de tweede meting blijkt: kostenaspect raakt zorgontvangers het sterkst***

Het effect van de veranderingen in de zorg die de mensen het meest raakt, is dat men zelf meer kosten moet maken voor professionele zorg. Dit geldt zowel voor de WMO- (48%) als de AWBZ-groep (39%). Het percentage is echter gedaald ten opzichte van de eerste meting. Als tweede wordt het vaakst genoemd 'dat mijn familie, vrienden en buurtgenoten de benodigde zorg niet kunnen leveren' (32% bij WMO-, 26% bij AWBZ-groep). Bij de AWBZ-groep wordt ook vaak genoemd dat 'de hoeveelheid professionele zorg is verminderd'.

10 ***Eigen netwerk van zorgontvangers met lage inkomens kan onvoldoende bijspringen***

Vier op de 10 van de mensen geven aan dat vrienden, familie en buurtgenoten de zorg die zij nodig hebben niet kunnen leveren. Met name lage inkomens (onder de 26.200 euro bruto) geven aan dat familie, vrienden en kennissen niet de zorg kunnen leveren die zij nodig hebben (61%). Van de hoge inkomens (meer dan 38.800 euro bruto) geeft slechts de helft daarvan (33%) aan dat het eigen netwerk niet de zorg kan leveren die nodig is.

11 ***Bij een op de drie is de kosten na 1 januari 2015 gestegen***

Bij één op de drie zorgontvangers (WMO 35%, AWBZ 30%) zijn de kosten ook daadwerkelijk licht tot sterk toegenomen. Maar ook geeft iets meer dan een derde nog niet te weten of de kosten daadwerkelijk gaan stijgen. Van deze groep *verwacht* een derde dat dit zal toenemen.

Hieronder sommen we een aantal relevante correlaties op tussen leeftijd, opleiding, de mate waarin zorgontvangers zijn geïnformeerd en hoe zorgontvangers de veranderingen in de zorg ervaren.

- Zorgontvangers die beter geïnformeerd zijn over de veranderingen voor hun persoonlijke situatie geven – in vergelijking met degenen die niet goed geïnformeerd zijn - significant vaker aan dat de kosten zijn toegenomen.

- Zorgontvangers met een lagere opleiding hebben significant vaker hun professionele zorgverlener gehouden dan hogeropgeleiden.

- Zorgontvangers met een leeftijd tussen 18 en 34 jaar kunnen vaker dan ouderen rekenen op familieleden, vrienden of buren.

- Er is geen sterk verband tussen opleiding en de mate waarin zorgontvangers geïnformeerd zijn over de veranderingen voor hun persoonlijke situatie. Hogeropgeleiden zijn bijvoorbeeld *niet* beter geïnformeerd dan lager opgeleiden.

Onderzoeksverantwoording

Het onderzoek is op basis van 3 stappen uitgevoerd:

Fase 1: selectie van de doelgroep
Om de doelgroep te traceren, hebben we binnen het online panel van TNS NIPO aan 47.119 respondenten gevraagd of zij in 2014 AWBZ- of WMO-zorg hebben ontvangen.

Fase 2: populatiekenmerken en herweging
We willen graag uitspraken doen over een *representatieve* groep mensen (18+) die AWBZ- of WMO-zorg ontvangen.[1] We hebben om die reden de groep respondenten (n = 47.119) die de vragenlijst in de screening hebben ingevuld, herwogen naar de Nederlandse populatie op de kenmerken: geslacht, leeftijd en opleiding. Op die manier weten we dat de totale groep respondenten een goede afspiegeling is van de Nederlandse bevolking. Vervolgens hebben we binnen deze representatieve groep gekeken wat de kenmerken zijn van de respondenten die in 2014 AWBZ- of WMO-zorg hebben ontvangen. Zodoende weten we de achtergrondkenmerken van deze groep mensen binnen een representatieve afspiegeling van de Nederlandse populatie.

Fase 3: hoofdonderzoek
Uit de groep mensen die AWBZ- of WMO-zorg ontvangen, is vervolgens weer een bruto steekproef van 614 respondenten (307 AWBZ en 307 WMO) getrokken voor het hoofdonderzoek. De steekproef is getrokken op geslacht, leeftijd en opleiding. De respondenten is een uitnodiging gestuurd voor deelname aan het onderzoek waarover we in dit rapport de resultaten bespreken. Aan het begin van de vragenlijst is middels een selectievraag gecontroleerd of de aangeschreven respondenten daadwerkelijk in 2014 WMO dan wel AWBZ ontvingen. Indien dat het geval was, mochten zij aan het hoofdonderzoek deelnemen. Het onderzoek is uitgevoerd van 26 januari t/m 1 februari 2015 volgens de zogeheten CAWI-methode (Computer Assisted Web Interviewing). Respondenten ontvingen een mail met daarin een link naar de vragenlijst en vulden deze vervolgens op hun eigen pc in. Er is één reminder uitgestuurd en wel op 30 januari 2015. Het responspercentage op het onderzoek was 81,5 procent. De uiteindelijke resultaten zijn voor beide groepen afzonderlijk herwogen naar de ‘ideaalcijfers’ voor geslacht, leeftijd en opleiding.

[1] Mensen die in 2014 AWBZ én WMO ontvingen, zijn buiten beschouwing gelaten.